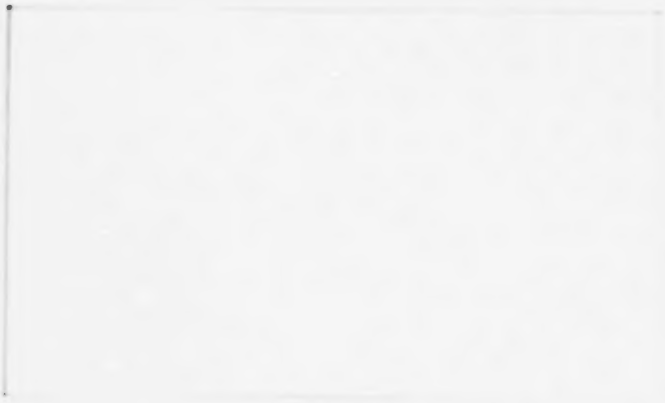
RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2004-2005

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux

Québec
Côte-Nord

691, rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1



106-00701/

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2004-2005

Septembre 2005

BIBLIOTHÈQUE
- 2 NOV. 2005
ASSEMBLÉE NATIONALE

© Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2005

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (2-89003-165-9)

Introduction

En respect de la loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (2001, chapitre 43), l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord (Agence) a la responsabilité de produire annuellement un rapport pour rendre compte du résultat de l'application de la procédure des plaintes traitées par l'Agence et pour livrer le bilan des rapports que lui ont soumis les établissements de son territoire.

Le régime d'examen des plaintes des usagers des services de santé et des services sociaux permet aux usagers insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir de formuler une plainte. Le champ d'application du régime s'étend non seulement aux établissements, mais également aux ressources intermédiaires ou de type familial, aux organismes communautaires, aux résidences privées d'hébergement agréés, aux ressources du système préhospitalier d'urgence et aux Agences.

L'usager peut compter sur les garanties procédurales explicites, inscrites à la loi ainsi que sur une définition précise des responsabilités et des obligations qui incombent aux deux paliers du régime : l'établissement ou l'Agence, selon le cas, comme premier palier et le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux en second palier, si l'usager demeure insatisfait de la conclusion reçue de l'établissement ou de l'Agence.

Principales observations 2004-2005

Pour l'ensemble des établissements nord-côtiers, 218 plaintes ont été déposées, soit une baisse de 4,8 % par rapport à l'année précédente. Le tableau suivant illustre l'évolution de la quantité des plaintes sur notre territoire durant les cinq dernières années.

Année	Nombre de plaintes
2000-2001	237
2001-2002	211
2002-2003	219
2003-2004	229
2004-2005	218

Pour l'année 2004-2005, nous observons que les deux établissements de santé à vocation régionale (le CSSS de Sept-Îles et le CSSS de Manicouagan) ont traité 67,4 % de toutes les plaintes reçues sur le territoire (58 % en 2003-2004).

Quant à eux, les cinq autres centres de santé ont traité 26,1 % des plaintes et le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord, 14 %.

Les plaintes concernant le milieu de vie et ressources matérielles ont connu une augmentation de 50 % et celles concernant les relations humaines et les communications, une hausse de 33 %.

Une baisse remarquée des plaintes pour les soins et services dispensés (-37 %) et pour l'accessibilité et la continuité des services (-21,4 %).

Le délai moyen de traitement d'une plainte soumise à un établissement se situe à 25 jours alors que la loi oblige le Commissaire local à la qualité des services à rendre une conclusion écrite dans les 45 jours de réception d'une plainte.

Des 218 plaintes soumises par les usagers en 2004-2005, trois ont été rejetées sur examen par le Commissaire à la qualité des services. L'analyse des conclusions transmises démontre que 32,5 % des plaintes traitées étaient non fondées.

Plaintes déposées à l'Agence régionale

En 2004-2005, 18 plaintes ont été déposées au Commissaire régional à la qualité des services (une baisse de 51 % par rapport à 2003-2004).

77 % de ces plaintes concernent la non-accessibilité à un médecin de famille à Sept-Îles (11 plaintes) et à Baie-Comeau (3 plaintes).

Plaintes soumises au Protecteur des usagers en seconde instance

Nous observons que dix usagers se sont montrés insatisfaits de la conclusion reçue du Commissaire local et ont donc porté leurs plaintes en seconde instance auprès du Protecteur des usagers.

Cette démarche aura permis de mieux clarifier la conclusion rendue par le Commissaire local à la qualité et dans quelques cas, d'y ajouter des recommandations plus précises et plus satisfaisantes pour l'usager.

Conclusion

La pénurie de main-d'œuvre professionnelle et médicale, plus spécialement, joue énormément sur le niveau d'accessibilité aux services et sur la continuité des soins. D'ailleurs, au cours des trois dernières années, de nombreux usagers nous ont manifesté leurs insatisfactions face à cette situation.

Trop souvent invité et obligé de se présenter à l'urgence pour une simple, mais essentielle consultation médicale, beaucoup d'usagers du secteur Sept-Îles en grande majorité se sentaient laissés pour compte. Malgré un niveau de moyens limités, les autorités locales et régionales concernées se sont concertées pour proposer à ces usagers des alternatives intéressantes en attente de solutions permanentes.

Le Commissaire régional à la qualité des services peut témoigner de la compréhension continue des usagers face aux difficultés ponctuelles du réseau de la santé et des services sociaux. Néanmoins, ils exigent avec raison une attitude empathique de la part de ceux et celles qui ont le mandat d'appliquer ou de s'assurer du respect des principes directeurs de la Loi pour la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- l'usager doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- l'usager doit, autant que possible, participer aux soins et services qui le concernent;
- l'usager doit être incité, par une information adéquate, à utiliser les services de façon judicieuse.

C'est évidemment sur la base de ces principes que les administrateurs, les gestionnaires, les professionnels et l'ensemble du personnel des établissements, des organismes et de l'Agence doivent guider leurs orientations, soutenir leurs actions et caractériser leurs relations avec les usagers.

Le réseau nord-côtier n'a cessé de s'améliorer en regard de la quantité et la qualité des services qu'il dispense; ce même réseau demeure conscient qu'il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux attentes légitimes d'un grand nombre d'usagers.

Le Commissaire régional à la qualité des services,

Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2004-2005 1

Type de plaintes par catégorie d'établissements 3

Type de plaintes selon les missions

1. Centres de santé et de services sociaux 5
2. Regroupement des centres de santé 6
3. Centre de protection et de réadaptation 7

Type de plaintes par établissement

1. Centre de santé et de services sociaux de Manicouagan 9
2. Centre hospitalier régional Sept-Îles 14
3. Centre de santé des Nord-Côtiers 19

Centre de santé de l'Hématite 23
Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier 26
Centre de santé de la Minganie 30
Centre de santé de la Basse-Côte-Nord 35
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord 39

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2004-2005 43

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2004-2005 1

Type de plaintes par catégorie d'établissements 3

Type de plaintes selon les missions

1. Centres de santé et de services sociaux 5
2. Regroupement des centres de santé 6
3. Centre de protection et de réadaptation 7

Type de plaintes par établissement

1. Centre de santé et de services sociaux de Manicouagan 9

2. Centre hospitalier régional Sept-Îles 14

3. Centre de santé des Nord-Côtiers 19
   Centre de santé de l'Hématite 23
   Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier 26
   Centre de santé de la Minganie 30
   Centre de santé de la Basse-Côte-Nord 35
   Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord 39

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2004-2005 43

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
14	218	232

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
218	14

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	128
Un membre de la famille (parent-ami)	67
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	21
Autres accompagnateurs	2
Anonyme	--
TOTAL	**218**
Demandes pour informations générales	31
Services de support et conseil	23

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	40
Entre 2 et 7 jours	43
Entre 8 et 15 jours	28
Entre 16 et 30 jours	38
Entre 31 et 45 jours	29
Entre 46 et 60 jours	13
Plus de 60 jours	27
TOTAL	**218**

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES	CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX	REGROUPEMENT DES CENTRES DE SANTÉ	CPRCN	TOTAL	%	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (JOURS)
A. Soins et services dispensés	38	12	7	57	26	58
B. Relations humaines et communications	19	15	2	36	17	24
C. Accessibilité et continuité des services	37	14	4	55	25	18
D. Milieu de vie et ressources matérielles	33	7	--	40	18	10
E. Aspect financier	17	7	1	25	12	23
F. Autres	3	2	--	5	2	20
TOTAL	147	57	14	218	100	--

	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nombre total de plaintes	219	229	218

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	38	--	38	19	13	6
B. Relations humaines et communications	19	--	19	10	6	3
C. Accessibilité et continuité des services	37	--	37	27	10	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	33	--	33	25	8	--
E. Aspect financier	17	--	17	9	8	--
F. Autres	3	--	3	3	--	--
TOTAL	147	--	147	93	45	9

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CENTRES DE SANTÉ					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	12	1	11	6	3	2
B. Relations humaines et communications	15	--	15	8	6	1
C. Accessibilité et continuité des services	14	1	13	8	5	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	7	--	7	4	3	--
E. Aspect financier	7	--	7	1	6	--
F. Autres	2	1	1	1	--	--
TOTAL	57	3	54	28	23	3

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	7	--	7	5	2	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	4	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	--	14	11	3	--

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MANICOUAGAN

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
10	43	53

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
50	3

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	19
Un membre de la famille (parent-ami)	10
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	14
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	8
Services de support et conseil	7

DÉLAI DE TRAITEMENT Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	4
Entre 2 et 7 jours	6
Entre 8 et 15 jours	4
Entre 16 et 30 jours	16
Entre 31 et 45 jours	8
Entre 46 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	10

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	15	--	15	5	7	3
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	9	--	9	5	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	7	--	7	6	1	--
E. Aspect financier	7	--	7	3	4	--
F. Autres	3	--	3	3	--	--
TOTAL	43	--	43	23	17	3

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
- Plaintes à caractère médical	137 jours	Rencontres et rappels aux médecins concernés. Aucun comité de discipline durant l'année.
- Autres plaintes	53 jours	Rencontres, recommandations aux chefs de service, conciliations et rappels auprès des professionnels concernés.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	1 jour	Rencontre et rappel auprès du professionnel concerné.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	42 jours	Interventions directes pour rappeler l'importance des échanges d'informations entre les ressources concernées et nécessité de développer des outils pour le transfert de ces informations.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	19 jours	Plaintes portant sur des sujets précis et non récurrents qui ont été solutionnés dans la démarche menant leur résolution.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	46 jours	Remboursement de frais et annulation de factures.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	13 jours	Remboursement de frais relatifs au vol, au bris ou à la perte, par le personnel du CSSSM, de biens appartenant aux usagers.

CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE SEPT-ÎLES

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
3	104	107

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
101	6

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	68
Un membre de la famille (parent-ami)	31
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	5
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	1
Services de support et conseil	3

DÉLAI DE TRAITEMENT Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	31
Entre 2 et 7 jours	26
Entre 8 et 15 jours	16
Entre 16 et 30 jours	9
Entre 31 et 45 jours	6
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	12

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	23	--	23	14	6	3
B. Relations humaines et communications	17	--	17	9	5	3
C. Accessibilité et continuité des services	28	--	28	22	6	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	26	--	26	19	7	--
E. Aspect financier	10	--	10	6	4	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	104	--	104	70	28	6

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés 12/23 plaintes = aspect médical Référées au médecin examinateur	27 jours	Rencontres effectuées entre plaignants et professionnels concernés.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 7/17 plaintes = aspect médical Référées au médecin examinateur	20 jours	Rencontre avec les personnes concernées.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services 15/28 plaintes = délai d'attente à l'urgence et le manque de médecins. 4/28 plaintes = délai d'attente pour voir un spécialiste. 2/28 plaintes = opération reportée.	5 jours	Efforts supplémentaires de recrutement médical particulièrement en médecine familiale.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles 5/26 plaintes = température trop froide dans la salle d'attente de l'urgence (problème en décembre 2004) 4/26 plaintes = salubrité 3/26 plaintes = nourriture	8 jours	Intervention des services techniques pour solutionner le problème de chauffage.

BIBLIOTHÈQUE
- 2 NOV 2005
ASSEMBLÉE NATIONALE

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier 3/10 plaintes = politique des frais de transfert. 2/10 plaintes = paiement des chambres privées.	12 jours	Une plainte concernant le paiement d'une chambre privée lors d'un séjour aux soins intensifs a été traitée par le Protecteur des usagers. La politique de l'établissement doit être corrigée.

CENTRE DE SANTÉ DES NORD-CÔTIERS

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	16	16

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005.	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
15	1

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	13
Un membre de la famille (parent-ami)	3
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	--
Services de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	2
Entre 8 et 15 jours	3
Entre 16 et 30 jours	4
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	2

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	4	--	4	4	--	--
B. Relations humaines et communications	4	--	4	3	--	1
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	4	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	3	--	3	3	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	16	--	16	15	--	1

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	39 jours	Amélioration de la continuité. Formation des intervenants. Changement d'intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	68 jours	Information aux intervenants. Précisions et information aux plaignants.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	21 jours	Information aux intervenants. Adaptation des services.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	8 jours	Achat de matériel et information aux intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	43 jours	Modifier les procédures. Intervention auprès des intervenants.

CENTRE DE SANTÉ DE L'HÉMATITE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	4	4

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
4	--

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	2
Services de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	3
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 46 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	3	--	3	1	2	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	4	--	4	2	2	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Soins et services dispensés Client dit se sentir non accueilli dans sa demande.	28 jours	Discussion avec professionnel concerné - faits - perception - rappel de nos obligations (code d'éthique de notre établissement), ainsi que récupération avec le client.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Relations humaines et communications Trois plaintes faisant état d'une insatisfaction en regard de la gestion de la politique régionale de transport des malades.	10 jours	Explication de la politique aux clients. Discussion avec l'Agence des particularités se rattachant à certains types de diagnostic et de ses disparités quant à l'application de la présente politique.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE PORT-CARTIER

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	10	10

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
7	3 *

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	7
Un membre de la famille (parent-ami)	3
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	3/10 *
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	--
Services de support et conseil	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1 *
Entre 16 et 30 jours	3
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	2 *

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	4	1	3	--	1	2
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	1	4	2	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	1 = transférée au secteur Sept-Îles suite à la scission				
TOTAL	10	3	7	2	3	2

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	23 jours	Suite à une plainte - Protecteur des usagers à l'étude. Plainte versus médecin - à l'étude. L'autre n'était pas fondée, donc, aucun suivi.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	40 jours	Dans un cas, rencontre d'évaluation avec le personnel pour un retour sur quelques points de fonctionnement. Dans un autre cas, plainte fondée mais aucun pouvoir de l'établissement. Les autres non fondées.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres		Suivi, copie conforme à la Commissaire locale de Sept-Îles (après la scission novembre 2004).

* Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2005 : 1 = transférée à Sept-Îles suite à la scission.
1 = en traitement versus un médecin.
1 = soumise au Protecteur des usagers.

CENTRE DE SANTÉ DE LA MINGANIE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	20	20

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
20	--

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	14
Un membre de la famille (parent-ami)	5
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	1
Demandes pour informations générales	20
Services de support et conseil	10

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	5
Entre 2 et 7 jours	9
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	--	2	--
B. Relations humaines et communications	8	--	8	3	5	--
C. Accessibilité et continuité des services	3	--	3	1	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	4	--	4	1	3	--
E. Aspect financier	3	--	3	--	3	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	20	--	20	5	15	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Commentaires et critiques sur nos procédures pour recevoir des services de soins dans un point de service.	2 jours	Malgré notre bonne volonté à expliquer au client le mode de fonctionnement et les procédures du CSM, le patient continue à souhaiter un traitement de faveur.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Manque de courtoisie envers une famille. Information mal transmise à l'usager de la situation.	10 jours	Rencontre de l'intervenant et mise au point avec celui-ci. Excuses faites auprès de la famille. Procédure mise en place avec la famille pour les prochaines visites.
Agression verbale d'un usager envers un employé.	2 jours	Mesures implantées pour informer les membres du personnel de la possibilité d'agression verbale vis-à-vis ce client psychiatrique.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Difficultés à recevoir les services du Centre d'action bénévole (CAB) à Havre-Saint-Pierre.	1 jour	Démarches faites auprès du CAB. Informations à notre responsable du SAD afin de prévoir une alternative aux services non dispensés par manque de personnel au CAB.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Refus d'accepter les procédures pour le DSO.	15 jours	Rencontre multidisciplinaire avec la famille. Explications du mode de fonctionnement pour l'hébergement et la gestion des chambres du CSM.
Interventions (RCR) d'une infirmière au 2e étage du foyer (Corporation des aînés).	2 jours	Information donnée à l'infirmière de son code de déontologie qui justifiait son intervention.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier Plusieurs plaintes sur la politique des frais de déplacement des bénéficiaires.	3 jours	Explication de la politique et de son application.

CENTRE DE SANTÉ DE LA BASSE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	7	7

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
7	--

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	4
Un membre de la famille (parent-ami)	3
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	--
Services de support et conseil	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	2
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	2

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	2	--	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	1	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	7	--	7	4	3	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	51 jours	Rappel fait aux personnes concernées de s'assurer de bien faire suivre toutes les requêtes médicales au médecin consultant. Procédure de transfert vers Blanc-Sablon pour administration du médicament selon les recommandations du comité de pharmacologie du Centre de santé de la Basse-Côte-Nord du 26 octobre 2004.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	40 jours	Rencontre avec la personne concernée pour une modification d'attitude. Plainte non fondée.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	43 jours	Rappel fait auprès du personnel en cause pour s'assurer de valider l'identification de la requête avant l'envoi. Plainte non fondée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	41 jours	Plainte non fondée.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
1	14	15

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
14	1

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	--
Un membre de la famille (parent-ami)	11
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	2
Autres accompagnateurs	1
Demandes pour informations générales	--
Services de support et conseil	2

DÉLAI DE TRAITEMENT Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	3
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	7
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	7	--	7	5	2	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	4	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	--	14	11	3	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	58 jours	Application et suivi du code d'éthique. Application du P.I.I. et P.S.I. Encadrement des intervenants. Révision de politiques. Sensibilisation des intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	42 jours	Amélioration des communications (rencontres systématiques). Encadrement de l'intervenant.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	41 jours	Ajustement administratif (achat de service). Mise en place du P.I.I. et P.S.I. Amélioration des communications.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	60 jours	Aucun suivi, plainte non fondée.

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2004-2005

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2004	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	TOTAL (A + B)
--	18	18

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2004-2005	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2005
18	--

DÉPÔT DES PLAINTES	Nombre
La personne elle-même	7
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	10
Autres accompagnateurs	--
Demandes pour informations générales	37
Services de support et conseil	12

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	10
Entre 31 et 45 jours	6
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2004-2005

TYPE DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	--	2	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	14	--	14	14	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	--	1	--
TOTAL	18	--	18	15	3	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés Insuffisance de services ou de ressources.	28 jours	La révision du plan de services individualisés est venue confirmer le respect du niveau de soins requis.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Attitudes désagréables d'un directeur des services.	49 jours	Rencontrer diverses personnes ont permis de clarifier la situation : l'attitude des parties en cause s'est nettement améliorée.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Accès à un médecin de famille.	45 jours	Contexte de pénurie expliqué. Orientation vers des solutions alternatives souvent inconnues et disponibles dans le milieu.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres		
Insuffisance de services ou de ressources.	30 jours	Une meilleure connaissance du dossier a permis à l'usager et comprendre la situation et d'accepter les mesures et les soins appliqués.

Bibliothèque de l'Assemblée nationale
Service de la référence – Secteur du prêt
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

DATE DE RETOUR

Bibliothèque de l'Assemblée nationale
QL B 299 590